



Le 16 juin dernier, Daniel Sperling, adjoint à l'Etat civil, assiste aux premières formalités pour obtenir son passeport biométrique à Pont de Vieux.

Passeport. Cinq semaines et plus pour obtenir un passeport biométrique. La mairie n'y est pour rien.

Le coup de colère de Daniel Sperling

■ Daniel Sperling, adjoint (UMP) au maire de Marseille, chargé de l'Etat civil, ne décolère pas. En effet, avec les services municipaux, il avait tout organisé pour raccourcir les délais de fabrication et de délivrance du fameux passeport biométrique.

C'est le 16 juin dernier qu'il fait fabriquer son propre passeport au bureau de proximité de Pont de Vieux dans les quartiers Est de Marseille. Photo, prise d'empreinte... l'opération aura duré une vingtaine de minutes. Hélas, la belle mécanique s'est grippée (rien à voir avec le virus H1N1). Aujourd'hui, il faut cinq semaines pour obtenir le précieux document. Sur les 4247 demandes enregistrées du 16 juin au 21 juillet, seulement 928 ont été établies et 521 déjà remis. Pourquoi un tel délai et un tel retard ?

Daniel Sperling rappelle, d'abord la méthode : « Avant la mise en place nous avons créé un groupe de travail avec des cadres et des chefs de bureau pour anticiper le travail et trouver des solutions aux problèmes qu'il pose. Ensuite, nous avons amené les locaux, formé le personnel. Avec Aliô Mairie, nous avons mis en place un agenda partagé. Il permet de fixer un rendez-vous avec le demandeur dans un bureau proche de chez lui. Nous assurons le suivi informatique du passeport, le Mi-

nistère de l'intérieur nous a demandé de changer de logiciel. Les agents concernés ont rapidement maîtrisé le processus pour raccourcir les délais. Bref, aujourd'hui ça coïncide à cause de difficultés techniques et de pannes des périphériques scanner, ligne ADSL dédiée au passeport. Cela ne peut plus durer, j'ai écrit au Préfet Bertolt, patron de l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) pour lui demander d'intervenir rapidement auprès de ses services. »

L'Agence est un établissement public sous la responsabilité du Ministère de l'intérieur.

Dix jours de déconnexion !

Selon l'adjoint au maire de Marseille, ces retards sont dus, non pas à la défaillance des services municipaux, mais du manque de réactivité de la ligne Hot ligne de l'ANTS qui est la seule habilitée à réparer le matériel. Les délais téléphoniques ou le déplacement de techniciens demandent plusieurs jours. Il précise : « Nous sommes régulièrement déconnectés de la ligne ADSL. Ces déconnexions varient de plusieurs heures à plusieurs jours. Dans certains endroits nous sommes arrivés jusqu'à dix jours. »

Pendant, ces déconnexions, l'agent municipal peut saisir les données du passeport. L'ordinateur stocke les informations, mais

il ne peut pas les traiter pendant la panne.

Daniel Sperling relève encore d'autres dysfonctionnements, comme la non reconnaissance des badges d'accès au serveur de certains agents. Du coup, ils ne peuvent pas travailler.

Cerise sur le gâteau : « Lors qu'une demande est rejetée par la Préfecture, les services municipaux n'en sont pas informés. Ils ne connaissent pas, non plus, les raisons du rejet. En effet, ce sont les préfectures qui donnent l'ordre de produire le passeport à l'imprimerie nationale. Ce qui rallonge encore les délais. Ils découvrent le rejet non motivé lorsque le demandeur vient réclamer son document. Dès lors, nos agents se font copieusement engueuler alors qu'ils n'y sont pour rien », rapporte l'adjoint à l'Etat civil.

Daniel Sperling vient d'écrire au Préfet Bertolt et au ministre de l'intérieur. Il attend une réponse. « On en est à cinq semaines alors que nous, nous traitons les demandes au jour le jour. C'est un scandale pour nos concitoyens » tonne-t-il.

Esperons que cela rentrera vite dans l'ordre.

MAURICE BRANDI

▲ Pour obtenir un passeport biométrique, appelez Aliô Mairie au 0810.813.813.